



Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en la ANSES

Presentador/a: María Laura Henry

Autor/es: María Laura Henry, Silvia Korinfeld y Julio Neffa (Dir.)

mlaurahenry@gmail.com

SECASFPI, UMET, CITRA, CONICET

Editorial: SECASFPI

Año de edición: 2017

Resumen

Esta publicación se propone describir los procesos y resultados de una investigación sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) que tuvo como foco a los trabajadores en puestos de atención al público de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

El enfoque teórico que inspiró la investigación es una innovación en nuestro medio, donde todavía predomina una visión restringida sobre los riesgos laborales centrada en los riesgos directamente visibles (químicos, biológicos, físicos), en los accidentes y en un acotado número de enfermedades. En cambio, el enfoque de RPST constituye una perspectiva ampliada, que permite detectar una serie de fenómenos que se generan en los entornos laborales y que son difíciles de aprehender por su naturaleza más intangible, pero que generan un daño real sobre la salud de los trabajadores.

Se entiende por RPST a los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la salud individual y colectiva, como también sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan.

El punto de partida de esta perspectiva establece que la raíz última y principal de estos riesgos psicosociales reside en la forma en que se halla organizado el proceso de trabajo. En este sentido, si bien sus impactos son captados por medio de las percepciones de los individuos, es en el plano de *la organización y del contenido del proceso de trabajo* donde debe intervenir para eliminarlos y sostenerse consecuentemente estrategias preventivas y promocionales.



El impulso de la investigación tuvo lugar a partir de sucesivos acercamientos del Sindicato de Empleados de la Caja de Subsidios Familiares Para el Personal de la Industria (SECASFI-Sindicato de ANSES) por conocer las realidades de los trabajadores de ANSES. De esta manera, se interesaban por ahondar en los aspectos psicosociales puestos en juego en los procesos de trabajo a lo largo del territorio nacional en la organización. Así es que, desde el 2014 hasta el 2016, se llevó adelante un trabajo conjunto a través del contacto con Julio Neffa, investigador superior del CEIL-CONICET, el sindicato, la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET), el Centro de Innovaciones para los Trabajadores (CITRA) y, fundamentalmente, los trabajadores de la ANSES.

La investigación fue diseñada y ejecutada por un equipo de trabajo interdisciplinar (economía, medicina, psicología, sociología, ergonomía). Los instrumentos para poder captar las particularidades de los RPST fueron los siguientes: en primer lugar, un estudio ergonómico de la infraestructura midiendo los riesgos del medio ambiente, las condiciones prevalentes en los puestos de trabajo en relación directa con el público y una encuesta voluntaria acerca de las dolencias de los trabajadores. En segundo lugar, talleres de visualización con trabajadores y delegados de diferentes dependencias con el objeto de captar las vivencias, las percepciones y las experiencias que hacen al aspecto subjetivo, permiten conocer en profundidad los RPST y las CyMAT en esos trabajadores, como también pensar en posibles propuestas de modificación para mejoras. En tercer lugar, un estudio sobre medicina del trabajo y la salud de los trabajadores a partir de la información disponible oficialmente y recolectada en entrevistas con funcionarios. Finalmente, se aplicó una encuesta sobre RPST a una muestra representativa de trabajadores de la ANSES que atienden al público beneficiario ya sea cara a cara, por teléfono, por *mail* o por sistemas informatizados de la organización.

La investigación que se presenta en el libro constituye una propuesta original, ya que responde a un requerimiento que tuvo de manera integral el objeto de dar cuenta de las causas y consecuencias sobre la salud provocadas por las deficiencias en las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y, más precisamente, por el impacto de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST), los cuales fueron identificados por medio de metodologías cualitativas y cuantitativas.

Palabras clave: Riesgos Psicosociales en el Trabajo, condiciones de trabajo, salud laboral, sector de servicios.

Abstract

This publication describes the process and results of an investigation about Psychosocial Risks at Work (PSRW) in the Argentinian Social Security Administration's workers (ANSES), especially those job positions that are in contact with public.

The theoretical point of view takes into account a new vision of conditions and environment of works. In this way, not only the chemical, biological or physical aspects are observed but also the psychosocial aspects are considered. It is important the study of PSRW because they are related to the labor's situations that nowadays can not be pointed and due to their nature is difficult to sort out, but they may produce damage in worker's health. From this perspective, the PSRW can not be reduced to individual workers. They have to be approached from concepts like organization and content of work's process.

An interdisciplinary team designed the investigation from 2014 to 2016. In this way, qualitative and quantitative activities were developed: an ergonomic study, workshops to know worker's experiences and the relation with their subjectivity, a labor medicine's study and a survey. It is emphasized that the surveys were applied to a representative sample of 694 employees of ANSES to find out how they perceive the PSRW in their contact serving public in different ways: face to face, by mail, by telephone, by special informatics programs.

Keywords: Psychosocial Risks at Work, conditions of work, occupational health, service sector